

1. Genel Şartlar

- 1.1. Bu doküman **04.FR.03.02 Teklif ve Sözleşme Formu** ayrılmaz bir parçasıdır. Sözleşmenin imzalanması ile kuruluşlar aşağıdaki belgelendirme şartlarına uymayı kabul etmiş sayılırlar.
- 1.2. Belgelendirme başvurusunda bulunan firma "Kuruluş" olarak tanımlanacaktır.
- 1.3. Sertifika(lar)nın kullanılması ile ilgili olarak üçüncü şahıslar nezdinde bütün hukuki, mali ve teknik sorumluluk Kuruluşa aittir.
- 1.4. Kuruluş, aşağıda belirtilen konularda herhangi bir değişiklik olursa 1 ay içerisinde telefon, mail yada fax yolu **QRS QUALITY**'e bildirmek zorundadır. Kuruluş bünyesinde, aşağıda verilen durumlarda oluşabilecek değişikliklerde, kısa süreli denetimler gerçekleştirilebilir:
 - a) Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti,
 - b) Kuruluş ve yönetim (örn. Kilit yönetim, karar veren veya teknik personel),
 - c) İletişim adresi ve sahalar,
 - d) Belgelendirilen yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı,
 - e) Yönetim sistemi ve proseslerde majör değişiklikler.
- 1.5. Kuruluş **QRS QUALITY** tarafından gerçekleştirilecek haberli ve/veya habersiz denetim ve/veya ziyaretleri kabul etmekle yükümlüdür. Akreditasyon kurumu tarafından yapılan taleplerde; kuruluşun denetimi kabul etmemesi durumunda akredite belge(ler) iptal edilecektir. Kuruluşun sunduğu haklı gerekçelerin akreditasyon kurumu ve **QRS QUALITY** tarafından kabul edilmesi durumunda iptal söz konusu değildir.
- 1.6. Kuruluş, **QRS QUALITY** tarafından bildirilen bir gereklilik söz konusu olduğunda, gözlemcilerin (Akreditasyon denetçileri, stajyer denetçi veya rehberler gibi) denetimlere katılması için gerekli izinleri vermeli ve hazırlıkları yapmalıdır. **QRS QUALITY**, gözlemcilerin denetime katılması durumunda Kuruluş' a denetim öncesinde bilgilendirme yapacaktır.
- 1.7. Kuruluş, **QRS QUALITY** tarafından yapılacak denetimlerde, denetim süresince denetçiye eşlik edecek bir rehber bulundurulmalıdır.
- 1.8. Kuruluş, ilk belgelendirme denetimi, gözetim denetimi, yeniden belgelendirme denetiminde, şikayetlerin çözümlenmesi amacıyla bütün alanlara, kayıtlara (iç denetim ve yönetimin gözden geçirmesi kayıtları vb.) ve personele erişim de dahil, denetimlerin yapılabilmesi için gerekli tüm düzenlemeleri yapacaktır.
- 1.9. Kuruluş sertifikayı, **QRS QUALITY**'nin itibarını zedeleyecek bir şekilde kullanmayacak ve **QRS QUALITY**'i yetkisiz kılacak veya zor durumda bırakabilecek açıklamalar yapmayacaktır.
- 1.10. Kuruluş sertifika(lar), sadece yönetim sistem(ler)inin belirlenmiş standard(lar)a veya diğer standard özelliğindeki dokümanlara uygunluğunu belirtmek için kullanacak, sertifikayı bir ürün veya hizmetin **QRS QUALITY** tarafından onaylandığını göstermek amacıyla kullanmayacaktır. Kuruluş, sadece belgelendirildiği alanla ilgili olarak belgelendirildiğini iddia edebilir. Bu konu ile ilgili hazırlanmış olan **03.TL.01.04 Marka ve Logo Kullanım Talimatı** kurallarına uygun hareket edecektir.
- 1.11. Kuruluş, hiçbir belgelendirme dokümanını, raporunu veya logoları ya da bunların bir kısmını yanıltıcı tarzda kullanmayacaktır.
- 1.12. Kuruluş, kendi belgelendirmesine ait dokümanlar ile broşürler veya reklamlar gibi iletişim araçlarında yapılan atıflarda, **QRS QUALITY**'nin belirlediği kurallara uyacaktır. Kuruluş tarafından Belgelendirme kapsamı daraltıldığında bütün reklam malzemeleri atıf ve sembollerin kullanılması vs değiştirilmesi sağlanacaktır.
- 1.13. Kuruluş, iç denetim ve yönetimin gözden geçirmesi maddeleri ile ilgili uygulamalarını yılda en az bir kez yapmakla yükümlü olup, denetim ekibine bu uygulamalara ait kayıtları denetimlerde ibraz etmek zorundadır.
- 1.14. **QRS QUALITY**, kuruluş tarafından sağlanan tüm bilgi, belge ve dokümanların, kendi personeli ve görevlendirdiği uzmanlar tarafından gizlilik ve güvenlik kurallarına uygun olarak muhafaza etmekle yükümlüdür.
- 1.15. **QRS QUALITY**, kuruluş ile ilgili tüm bilgi, belge ve dokümanları, kanuni gereklilikler dışında kuruluşun izni olmadan hiçbir şekilde üçüncü şahıslara veremez.
- 1.16. **QRS QUALITY** kendi faaliyetlerinden kaynaklanacak olası uygunsuz durumlarda yükümlülükleri yerine getirecektir. Sözleşme Akreditasyonunun iptal edilmesi, askıya alınması veya firmanın kendini feshetmesi durumunda polişe bunu finanse edecektir. Kuruluşa karşı **QRS QUALITY** bunu taahhüt etmektedir.

2. Belgelendirme Aşamaları

2.1. Başvurunun Alınması ve Değerlendirilmesi

- 2.1.1. **03.FR.01.01 Belgelendirme Başvuru Formunun** kuruluş tarafından eksiksiz olarak doldurulması, şahsen veya elektronik ortamda **QRS QUALITY**'e iletilmesi ile başvuru kabul edilir.
- 2.1.2. **03.FR.01.01 Belgelendirme Başvuru Formunun** kuruluş tarafından eksiksiz olarak doldurulması, şahsen veya elektronik ortamda **QRS QUALITY**'e iletilmesi ile başvuru kabul edilir.
- 2.1.3. Planlama Sorumlusu tarafından başvuru formunda belirtilen bilgilere istinaden uluslararası standart ve dokümanlar doğrultusunda denetim süresine karar verilir. Başvuru formu üzerindeki bilgilerin gerçeği yansıtması kuruluş sorumluluğundadır. Saha denetimleri sırasında başvuru formunda belirtilen bilgilere farklılık tespit edilmesi durumunda ücretlerde değişiklik yapma hakkı **QRS QUALITY**'de saklıdır.
- 2.1.4. Başvuru formunda belirtilen bilgiler doğrultusunda **03.FR.01.03 Başvuru Gözden Geçirme Formu** ile denetim süresi hesaplanacak ve sözleşmenin ekinde denetim süresinin hesaplanmasına yönelik teknik detaylar (standart denetim süresi, azaltma/arttırma oranı ve gerekçeleri) ilgili form ile kuruluşunuza bildirilecektir.

2.2. Ön Denetim

- 2.2.1. Ön denetim belgelendirme için mecburi bir aşama olmayıp, müşterinin isteğine bağlı olarak belgelendirme denetimi öncesi kuruluşun hazırlık düzeyinin ölçülmesi ve rapor edilmesi amacı ile gerçekleştirilir.

2.3. Aşama 1 Denetimi

- 2.3.1. Sözleşmenin karşılıklı olarak imzalanmasından sonra, başvuru evrak ve dokümanları (El Kitabı ve Prosedürler), en geç 15 gün içerisinde **QRS QUALITY** ofisine ulaştırılmalıdır.
- 2.3.2. Kuruluşun dahil olduğu risk grubunun gerekleri doğrultusunda, Aşama 1 denetimi, Kuruluşun saha(lar)ında gerçekleştirilebilir. Böyle bir gereklilik olması durumunda, bu denetimin planlanması için kuruluşunuzla irtibata geçilecektir.
- 2.3.3. Aşama 1 denetiminde, herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda, belirlenen uygunsuzluklar Aşama 2 denetimi öncesinde tamamlanmalı ve **QRS QUALITY**'e bilgi verilmelidir.
- 2.3.4. Aşama 1 denetiminin ardından en geç 6 ay içinde aşama 2 denetimi gerçekleştirilmek zorundadır. Aksi durumda aşama 1 denetimi tekrar edilecektir.

2.4. Aşama 2 Denetimi

- 2.4.1. Aşama 2 denetimi, **QRS QUALITY** denetim ekibi tarafından, sözleşmeye konu standard(lar)ı ve yönetim sistem dokümanlarına uygunluğu tespit etmek amacı ile kuruluş faaliyet alanında gerçekleştirilecektir.
- 2.4.2. Aşama 2 denetiminin sonucunda sisteminizin standarda uygunluğunun tespit edilmesi durumunda kuruluşunuz, **QRS QUALITY** denetim ekibi tarafından, sertifika verilmesi için önerilecektir. Denetim sırasında uygunsuzluk(lar) tespit edilmesi durumunda minör ve majör uygunsuzluklar için 2 ay kapatma süresi içinde uygunsuzluk kapama kanıtları baş denetçi tarafından onaylanması durumunda denetim ekibi tarafından sertifika verilmesi önerilecektir.
- 2.4.3. İlk belgelendirme denetimlerinin başarıyla tamamlanmasını takiben kuruluşunuz, sertifika(lar)ını almaya hak kazanacaktır.

2.5. Gözetim Denetimleri

- 2.5.1. Gözetim Denetimleri Kuruluşunuzun belgelendirilen standarda uygunluğunun devamının kontrolü amacı ile **QRS QUALITY** denetim ekibi tarafından yılda en az bir defa, belge karar tarihini geçmemek kaydı ile gerçekleştirilecektir. Gözetim denetimi bildirim belgeli kuruluş ilk Belgelendirme denetiminin karar tarihinden 10 ay sonra planlama sorumlusu tarafından gerçekleştirilecektir. Gözetim bildirimi sonrasında denetlenen kuruluş tarafından uygun görülen tarih kuruluşun sorumluluğundadır.

2.6. Yeniden Belgelendirme Denetimi

- 2.6.1. 3 yıllık belgelendirme döngüsünün bitmesinden 3 ay önce planlama sorumlusu tarafından kuruluşunuza bilgilendirme yapılır. Belge yenileme denetimi, bütün geçmiş bulguların ışığında, kuruluşun geçmiş performansı ve zayıf noktaları da dikkate alınarak, belgelendirme denetimlerinde incelenen tüm konular incelenecek şekilde uygulanır. Yeniden belgelendirme sürecine girildiğinde sözleşme yenilenir.

2.7. Kısa Süreli Denetimler

2.7.1. Kapsam Değişikliği Denetimleri

Kapsam genişletme denetimi, kuruluşun talep ettiği yeni kapsam doğrultusunda, üzerinde uzlaşılan duruma göre, ilgili kuruluşta bir gözetim denetimi veya referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir. Kapsam genişletme denetimi uygun durumlarda, gözetim denetimi ile birlikte gerçekleştirilebilir.

Kapsam daraltma taleplerinde ise denetim gerçekleştirilmeden yeni sertifika düzenlenir.

2.7.2. Adres Değişikliği Denetimi

Adres değişikliği denetimi, referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın adres değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

2.7.3. Takip Denetimi

Takip denetimi, denetimlerde takip gerektiren uygunsuzluk(lar) tespit edilmesi durumunda, tespit edilen uygunsuzluk(lar)ın giderilmiş ve buna ilişkin düzeltici faaliyet(ler)in etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

2.7.4. Şikayet Üzerine Yapılan Denetimler

Şikayet üzerine yapılan denetimler, şikayete konu olan uygunsuzluk(lar)ın tespit edilmesi, tespit edilen uygunsuzluk(lar)ın giderilmiş ve buna ilişkin düzeltici faaliyet(ler)in etkin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilir.

2.7.5. Firmanın Yasal Ve Ticari Şartlardaki Değişiklikleri İçin Denetimler

Firmanın yasal ve ticari şartlardaki değişiklikleri için gerçekleştirilecek denetim, referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın yasal ve ticari şartlardaki değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

2.7.6. Sistem ile ilgili değişiklikler için denetimler

Sistem ile ilgili değişiklikler için gerçekleştirilecek denetim, referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın sistem ile ilgili değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

2.7.7. Personel değişikliği (yönetim sistemleri temsilcisi)

Personel ile ilgili değişiklikler için gerçekleştirilecek denetim, referans standardın veya hüküm ifade eden dokümanın personel ile ilgili değişikliğinden etkilenebilecek tüm maddeleri ile ilgili denetim yapılacak şekilde gerçekleştirilir.

Yukarıda bahsi geçen kısa süreli denetimler için kuruluş **QRS QUALITY**'e en geç 1 ay içerisinde bilgilendirme yapması gerekmektedir. Bu bilgilendirme **QRS QUALITY**'e telefon, mail veya fax yolu ile yapılacaktır.

2.8. Belgelendirme Kararı

Denetim ekibinin hazırladığı rapor son karar olmayıp, Belgelendirme Komitesine görüş niteliğindedir.

Denetimler sonrasında, tespit edilmiş olan majör ve minör uygunsuzlukların tamamen kapatıldığı garanti altına alınmadan, belgelendirme veya yeniden belgelendirme kararı için, Belgelendirme Komitesine öneride bulunulmaz.

Belgelendirme Komitesi, Kuruluşun dosyasında yapılan gözden geçirme ve değerlendirme sonucunda, Kuruluşun belgelendirilmesi veya yeniden belgelendirilmesi doğrultusunda karar alır.

Denetimin gerçekleştirilemediği durumlarda alınan karar, Belgelendirme Müdürlüğü tarafından, bir yazı ile ilgili kuruluşa bildirilir.

Belgelendirme Komitesinin belge verilmesine ilişkin olumsuz kararı veya belgenin kullanımına engel bir durum tespiti sonrası, Belgelendirme Müdürlüğüne ilgili kuruluştan, söz konusu sebepleri ortadan kaldırması veya takip denetimi talebinde bulunması için, yazılı olarak başvurusu istenir.

3. Belgelendirmenin Sürdürülmesi

QRS QUALITY, müşterinin yönetim sistemi standardı şartlarını yerine getirmeye devam ettiğini göstermesini esas olarak belgelendirmeyi sürdürür.

Daha ileri bir bağımsız gözden geçirme olmadan, Baş denetçinin olumlu sonuç belirtmesine dayanarak, müşterinin belgelendirmesi sürdürülebilir.

4. Logo Kullanımı

Logo kullanımı ile ilgili uyulması gereken hususlar, bu sözleşme ekinde verilen, **03.TL.01.04 Marka ve Logo Kullanım Talimatı** ile belirlenmiştir. Bu talimata, **QRS QUALITY** web adresinde de ulaşılabilir.

5. Belgelendirmenin Askıya Alınması

Kuruluş, belgelendirmenin askıya alınması veya iptali durumunda, **QRS QUALITY** tarafından istenildiği şekilde, içeriğinde belgelendirmeye atıf yapılan bütün reklam malzemelerinin kullanımını durduracak ve sertifikayı en geç 1 ay içinde iade edecektir.

Belgelendirilmiş kuruluşların belgelerinin kullanılması, aşağıda belirtilen durumlarda, (6) altı ayı aşmamak kaydı ile askıya alınabilir:

- Müşterinin belgelendirilmiş yönetim sisteminin, sürekli ya da ciddi olarak, yönetim sistemi etkinliği şartlarını da içeren belgelendirme şartlarını karşılayamaması,
- Akreditasyon kurumu veya **QRS QUALITY** Belgelendirme tarafından yapılan habersiz saha denetimlerinde denetimin tarafsızlığa aykırı durumların tespit edilmesi, yönetim sistem uygulamalarında ciddi aksaklıklar tespit edilmesi (Denetim bildirimleri sırasında denetim ekip üyelerine ilişkin tarafsızlık yaratacak durumların müşteri kuruluş tarafından bildirilmesi gerekmektedir.)
- **QRS QUALITY** belgelendirme tarafından yapılan habersiz denetimleri kabul etmemesi
- Denetim sırasında tespit edilen uygunsuzlukların ön görülen sürelerde kapatılmaması
- Belgelendirilmiş müşterinin gözetim veya yeniden belgelendirme denetimlerinin gerekli sıklıkta yapılmasına izin vermemesi,
- Belgelendirilmiş müşterinin gönüllü olarak geçici askıya alma talebinde bulunması.
- Belge verilen tesis adresindeki değişiklikten dolayı faaliyete ara vermesi sonucu kuruluşun talebi ile,
- Grev, lokavt, tevsî, ve organizasyon, tabii afetler, hammadde darlığı, sipariş alamama veya benzeri mücbir sebeplerden kuruluşun üretimini durdurması, gibi durumlarda kuruluşun talebi ile,
- Kuruluşun sözleşme yükümlülüklerini yerine getirmemesi,
- Marka ve Logo kullanım şartlarına uymamak.
- Denetim ücretlerinin ödenmemesi. (1 ay süre ile)

6. Belgelendirmenin Askı Halinin Kaldırılması

Belgelendirmesi askıya alınan kuruluşlar, askıya alma gerekçelerinin ortadan kaldırıldığını yazılı olarak **QRS QUALITY**'e bildirmeleri durumunda, askıya alma işlemi kaldırılır.

Askıya alma gerekçesinin ortadan kaldırıldığının teyidi amacı ile **QRS QUALITY** tarafından kuruluşta bir denetim gerçekleştirilir.

Askı halinin kaldırılması kapsamında gerçekleştirilen denetimin kapsamı ve süresi, belgelendirmeyi askıya alma gerekçesine bağlı olarak belirlenir.

Denetim sonunda, uygunluğu doğrulanan kuruluşun belgelendirmesinin askı hali kaldırılır. Askıya alınma gerekçeleri ortadan kaldırılmadığı durumda, belgelendirmenin iptali yoluna gidilir.

Belgelendirmenin askı halinin kaldırılması kuruluşu yazılı olarak bildirilir.

7. Belgelendirmenin İptal Edilmesi

Belgelendirme aşağıdaki durumlarda iptal edilir:

- Kuruluşun talebi,
- Kuruluşun iflası veya belge kapsamındaki faaliyetine son vermesi,
- Kuruluşa ait tüzel kişiliğin değişmesi,
- Kuruluşun askıya alma şartlarını kabul etmemesi,
- Kuruluşun askıya alma gerekçelerini ortadan kaldırmaması,

- Kuruluşun, askı süresi sonunda takip denetimi yapılabilmesi için teyit vermemesi,
- Askı halinin kaldırılması için gerçekleştirilen takip denetimlerinde, belirlenen uygunsuzlukların öngörülen sürelerde kapatılmaması,
- Kuruluşun belgeyi, belgelendirme kapsamında belirtilen ürün veya hizmetten farklı alanlarda, yanıltıcı ve haksız kullanması,
- Kuruluşun adresinde bulunamaması,
- Kuruluşun sertifika ve ekleri üzerinde tahrifat yapması sonucu,
- Kuruluşun, gözetim denetimini kabul etmemesi sonucu,
- Denetim ücretlerinin ödenmemesi.
- Akreditasyon kuruluşu tarafından yapılacak haberli ve/veya habersiz denetimleri kabul etmemesi

Kuruluşun belgelendirmesi askıya alındıktan sonra (6) altı ay içerisinde takip denetimi için başvurusu olmamışsa belgesi iptal edilir.

Belgelendirmenin iptal edilmesi durumunda kuruluşun aşağıda belirtilen yükümlülüklerini yerine getirmesi gereklidir:

- **QRS QUALITY** sertifika ve logosunun kullanımının durdurulması,
- İptal edilen belgelendirme kapsamındaki her tür haktan vazgeçilmesi,
- Ödenmemiş denetim ücretlerinin ödenmesi.

Belgelendirmenin iptalini takiben bir ay içerisinde kuruluşun, logoyu her tür yazışma ve tanıtım materyalinden çıkarması gerekmektedir. Aksi takdirde **QRS QUALITY**;

- İlgili akreditasyon kuruluşu ile diğer belgelendirme kuruluşlarına duyurur,
- Kuruluşun belgelendirmeyi, sözleşme kurallarını ihlal etmek suretiyle illegal olarak kullandığını, çeşitli yayın organlarında duyurur,
- Bu yüzden oluşacak maddi ve manevi zararların giderilmesi için yasal yollara başvurur.

Ayrıca kuruluşun yeniden belgelendirme talebinde bulunmaması, belgelendirme kapsamındaki ürün üretimi/hizmet sunumunun durdurulması veya kuruluşun kapanması durumunda belgelendirme iptal edilerek, kamuoyuna duyurulur.

8. Belgenin Pasife Alınması

Yeniden belgelendirme denetimlerinde belgelendirme süreci belge geçerlilik tarihi dolduktan 6 ay sonraya kadar uzatılabilir. Ancak bu 6 aylık sürede firmanın belgesi pasif durumda olacaktır. Belgenin pasif olarak kabul edilebilmesi için firmanın yeniden belgelendirme denetim sürecini başlatmış olması (en azından yeniden belgelendirme teklifinin kabul edilmesi) gerekmektedir. Aksi takdirde belge iptal sayılacaktır. Her durumda yeniden belgelendirme karar tarihi 6 ay içinde alınmış olmalıdır.

Belgenin Pasif olarak kabul edildiği durumlar;

- Belge yenileme faaliyetleri başlatılmış ancak, geçerlilik tarihi dolmadan önce bitirilememiş ve karar tarihi belge geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,
- Belge yenileme faaliyetleri ilk karar tarihine kadar bitirilmiş ancak yeniden belgelendirme karar tarihi geçerlilik tarihinden sonra olduğu durumlar,

Yukarıdaki her iki durumda da ilk belge yayın tarihi baz alınarak işlem yapılır. Belgelendirme süreci devam ettirilir.

Pasif olarak kabul edilen belge için yeniden belgelendirme süreçleri 6 ay içinde tamamlanması durumunda belgenin üzerinde aşağıdaki bilgiler de yer alacaktır.

- Mevcut belgelendirme çevrimi başlangıç ve bitiş tarihleri
- Belge yenileme tetkiki tarihiyle birlikte, son belgelendirme çevrimi bitiş tarihi

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda belgelendirme ilk yayın tarihi de belirtileceğinden belge çevriminde oluşan pasif durum belge üzerinde görülecektir.

NOT: Pasif durumdaki bir belgenin, belgelendirme süreci veya yeni karar tarihi belge bitiş sürecinden 6 ay fazla uzaması durumunda ilgili belge iptal olarak değerlendirilir. Kuruluşun 6 ay sonunda belge talep etmesi durumunda kuruluş yeni başvuru olarak değerlendirilecektir.

Pasif duruma alınan belge için firma sorumlulukları;

- Kuruluş, belgenin pasife alınması ile belge ve logonun kullanımını durdurur.
- Belgenin pasif olduğu süre içinde belgeye ait haklardan faydalanamaz.

9. İtirazlar Ve Şikayetler

9.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili İtiraz ve Şikayetler

Kuruluş tarafından, denetimler sonrasında, denetim raporları, denetim ekibi, denetim içeriği v.b. hususlarda itiraz ve şikayetler yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

Gerçekleşen denetimler hakkında yapılan tüm itiraz ve şikayetler, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesinde ele alınır.

Toplantı sonrasında alınan kararlar, yazılı olarak ilgili kuruluşlara ve denetim ekiplerinin üyelerine bildirilir. İlgili kararlar çerçevesinde gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

9.2. Kuruluş Hakkında Yapılan İtiraz ve Şikayetler

Kuruluş ile ilgili şirket web adresine veya **QRS QUALITY**'e yazılı veya sözlü yapılan şikayetler, öncelikle kayıt altına alınır.

Kuruluşa bu durum yazılı olarak bildirilir ve ilgili düzeltici/önleyici faaliyetlerini 1 ay içerisinde **QRS QUALITY**'e yazılı bildirmesi istenir

Kuruluştan gelen bilgiler, yazılı olarak şikayeti yapan kişi veya kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır.